

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Aan
de voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
5 februari 2007	3
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.07.00069	-
Onderwerp	
Vervoerplan 2007	

Geachte voorzitter,

Bijgaand treft u ter informatie het vervoerplan 2007 van NS aan. Met de onderdelen van het vervoerplan die conform de concessie instemming behoeven, heb ik ingestemd. Het instemmingsbesluit treft u eveneens ter informatie bijgevoegd aan.

In deze brief ga ik kort in op de prestaties op de zorggebieden en het traject naar outputsturing. Voor een nadere toelichting verwijs ik naar het vervoerplan 2007.

Prestaties op de zorggebieden

Ten aanzien van de punctualiteit neemt NS een richtwaarde op van 87-89%. Dit is conform de afspraken over de punctualiteit zoals deze in het verleden zijn gemaakt en in de begroting van Verkeer en Waterstaat zijn opgenomen.

Voor wat betreft de zorgplichten reinheid en sociale veiligheid zijn verbeteringen te zien ten opzichte van de waarden in het vervoerplan 2006. Dit is in lijn met de vervoerconcessie.

NS ziet zich wederom voor een grote vervoergroei gesteld. Het opvangen van die groei vergt aanzienlijke inspanningen. Daardoor is het voor NS niet mogelijk ook de zitplaatskans te laten groeien en is er op dit zorggebied sprake van een bestendinging is van de prestaties ten opzichte van de prestaties de afgelopen jaren.

Postadres Postbus 20901, 2500 EX Den Haag
Bezoekadres Plesmanweg 1-6, 2597 JG Den Haag

Telefoon 070 351 61 71
Fax 070 351 78 95

Over informatievoorziening maak ik me zorgen. Ik heb dit besproken met NS. De maatregelen die NS neemt betreffen, naast technische maatregelen, met name een omslag in cultuur en werkwijze. De maatregelen leiden daarom niet van de ene op de andere dag tot voor reizigers zichtbare resultaten. Hoewel ik er begrip voor heb dat het realiseren van een omslag in cultuur en werkwijze tijd kost, vind ik de achterblijvende prestaties teleurstellend. Daarom heb ik op dit punt weliswaar met het vervoerplan ingestemd, maar heb ik direct aangekondigd dat ik de prestaties op dit zorggebied na een half jaar opnieuw zal beoordelen, mede in het licht van het programma dat NS aan het uitvoeren is.

Outputsturing

In de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet (hoofdstuk VII artikel 26 tot en met 28) is bepaald dat NS stapsgewijs zal toegroeien naar sturing op basis van output op 1 januari 2008. NS heeft in het rapport 'Outputsturing: De klant centraal' aangegeven welke stappen op dit moment zijn genomen om te voldoen aan de eisen zoals gesteld in artikel 26 eerste lid van de vervoerconcessie.

Voor wat betreft reinheid en sociale veiligheid heb ik geconcludeerd dat NS mede gezien de gerealiseerde prestaties over kan gaan op grenswaarden. In het voorliggende vervoerplan voor 2007 heeft NS voor de zorgplicht 'sociale veiligheid' en 'reinheid' zich daarom verbonden aan een resultaatverplichting voor de prestaties. Voor de kwaliteitsaspecten 'informatievoorziening bij ontregelingen', 'redelijke kans op een zitplaats' en 'op tijd rijden' gebruikt NS in het vervoerplan 2007 net als in het vervoerplan 2006 nog richtwaarden en maatregelen, en is dus nog geen grenswaarde/resultaatverplichting vastgesteld.

NS vindt dat de waardering door klanten de belangrijkste graadmeter is voor de kwaliteit van de dienstverlening en wil die dan ook pregnant terug laten komen in haar aanstuuringsrelatie met mijn ministerie. In het voorliggend vervoerplan is daarom aangegeven hoe de klantwaardering in de kwaliteit van de dienstverlening voor zowel de interne processen van NS als de externe verantwoording aan Verkeer en Waterstaat is opgenomen.

In 2007 ontwikkelt NS - mede gelet op de motie Van Hijum/Dijksma over prestatie-indicatoren - een representatieve set prestatie-indicatoren. NS overlegt hiervoor onder andere intensief met de consumentenorganisaties om te bepalen welke indicatoren de beste representatie zijn van de kwaliteit van dienstverlening. Naast de klantoordelen zal de representatieve set prestatie-indicatoren bestaan uit een aantal ondersteunende proces-indicatoren. Medio dit jaar zal ik u hierover nader informeren.

Binnen dat kader zal NS in 2007 actie ondernemen om op 1 januari 2008 gereed te zijn voor outputsturing en zal zij nader moeten aantonen dat zij voldoet aan de eisen zoals gesteld in artikel 26 eerste lid van de vervoerconcessie.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw drs M.H. Schultz van Haegen